

2022年9月15日
株式会社アスコエパートナーズ

「夏のDigi 田甲子園」で「手続きナビ」「申請サポートプラス」を活用した 横須賀市様の取り組み『書かない窓口』が4位入賞！

神奈川県横須賀市様が、株式会社アスコエパートナーズの提供する「手続きナビ」「申請サポートプラス」を活用した取り組み『書かない窓口』で、「夏のDigi 田甲子園」実装部門第4位に入賞されました。



「夏のDigi 田甲子園」は、デジタルの力を地域の課題解決や魅力向上などにつなげる「デジタル田園都市国家構想」の一環として、特に優れた取り組みやアイデアについて、国民によるインターネット投票、有識者による審査を経て、総理大臣が表彰するものです。

▽ 「夏のDigi 田甲子園」内閣官房ホームページ

<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/index.html>

■横須賀市様『書かない窓口』とは

繁忙期には住民の待ち時間が最大約 100 分を超える引越しに伴う住民手続きについて、DX 推進による課題解決に取り組まれました。「行政目線ではなく、住民目線で新しい窓口をつくろう」というお考えのもと、細部にわたって住民目線で設計されているという点で、当社「手続きナビ」「申請サポートプラス」を導入頂きました。

導入後、予想されていた以上に多くの住民に利用頂き、

- ・事前に自分に必要な手続きや持ち物が分かり何度も来庁することが減ったこと
- ・事前に申請書を作成することで市役所に滞在する時間が減ったこと
- ・これまでは何回も住所や名前を書かなければならなかったが、一度入力すれば複数の申請書が作成できるようになったこと

など、住民の体験向上に繋がったと評価されています。

同時に、業務フローを見直し、来庁予約や混雑状況をお知らせすることで、待ち時間も約 38 分へと短縮することができたと発表されています。

<手続きナビ>

- ・窓口で職員と会話するような感覚で答えられるような自然なナビゲーションで、住民に関連する制度や必要な手続きを案内できるサービス
- ・独自開発の「ナビエンジン」が質問を最適化し、住民の負担を軽減できる



<申請サポートプラス>

- ・入力項目を分かりやすい言葉に書き換え、入力しやすい順序にレイアウトされているため、職員の補助がなくても迷わず申請書を作成できるサービス
- ・氏名や住所などの重複する情報は一度記入すれば複数の申請書を同時に作成できる



▽ 横須賀市様の取り組み詳細

<https://www.cas.go.jp/jp/seisaku/digitaldenen/archives/koushien/chiiki/pdf/14-1.pdf>

【会社概要】

- ・名称：株式会社アスコエパートナーズ
- ・代表取締役社長：安井 秀行
- ・設立日：2010年2月8日
- ・事業内容：ユニバーサルメニューによる行政サービス関連情報提供事業、ユニバーサルメニューに関するコンテンツ、データベース、サイト構築支援事業、行政関連広告事業